



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales



Cau pennod, edrych i'r dyfodol

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2025-26

Crynodeb Gweithredol

Gorffennaf 2026



Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddeall.

Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales



Cau pennod, edrych i'r dyfodol

Crynodeb Gweithredol o Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2025-26

yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2026.

Contents

Rhagair	5
Amdanom ni	6
Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder	7
Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant	11
Nod Strategol 3: Cynyddu effaith gwaith gwella rhagweithiol	13
Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol	15

Rhagair

Wrth i ni gloi blwyddyn olaf ein Cynllun Strategol 2023-26, Pennod Newydd, rydym yn gwneud hynny yn erbyn cefndir y flwyddyn brysuraf yn hanes y swyddfa. Parhaodd y galw am ein gwasanaethau i dyfu'n sylweddol, gyda nifer uwch nag erioed o gwynion yn cael eu derbyn a'u cau ar draws ein gwaith gwasanaethau cyhoeddus a Chod Ymddygiad. Er gwaethaf yr heriau hyn, gwnaethom gynnal ein ffocws ar gyflawni cyfiawnder, gwella gwasanaethau cyhoeddus a chefnogi safonau uwch o ran ymddygiad ledled Cymru.

Eleni yw ugeinfed pen-blwydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r garreg filltir hon yn cynnig cyfle i fyfyrion ar sut mae'r rôl wedi esblygu o ddatrys cwynion unigol i ddylanwadu ar wella gwasanaethau, safonau cwynion a newid systemig. Cadarnhaodd yr adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o'n Deddf 2019 ei fod yn parhau i fod yn fframwaith effeithiol a chydnyddedig yn rhyngwladol ar gyfer gwasanaethau ombwdsmon modern.

Drwy gydol y flwyddyn, gwnaethom gyflawni canlyniadau cadarnhaol

i fwy o bobl nag erioed o'r blaen, ehangu cwmpas ein gwaith safonau cwynion, parhau i ddatblygu ein hymchwiliadau ar ei liwt ei hun a chryfhau ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth ymhlith y cyhoedd yng Nghymru. Gwnaethom hefyd barhau i fod wedi ymrwymo i wella hygyrchedd, cynhwysiant a gwydnwch sefydliadol, gan gynnal lefelau uchel o ymgysylltiad a lles staff.

Fodd bynnag, mae heriau pwysig yn parhau. Mae nifer cynyddol o gwynion, rhwystrau posibl i fynediad i rai cymunedau a'r angen i wneud y mwyaf o effaith ein gwaith yn parhau i lunio ein blaenoriaethau. Mae ein Cynllun Strategol newydd 2026-29 yn ymateb i'r heriau hyn gyda ffocws newydd ar effaith, hygyrchedd a gwelliant, gan osod cyfeiriad clir ar gyfer darparu gwasanaeth cryfach a chanlyniadau gwell i bobl Cymru.

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru

Gorffennaf 2026

Amdanom ni

Mae gennym dair rôl yn bennaf.



Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Gallwn edrych ar y gwasanaethau a ddarperir gan gyrff cyhoeddus datganoledig yng Nghymru megis cynghorau lleol, byrddau iechyd, landlordiaid cymdeithasol ac eraill. Gallwn hefyd edrych ar gwynion am ofal cymdeithasol preifat a gofal diwedd oes, yn ogystal â rhywfaint o ofal iechyd preifat.



Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.

Rydym yn edrych ar gwynion am gynghorwyr mewn cynghorau lleol, awdurdodau tân ac awdurdodau parciau cenedlaethol. Rydym hefyd yn edrych ar gwynion am baneli dros faterion plismon a throseddu. Rydym hefyd yn “berson rhagnodedig” o dan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd ar gyfer codi pryderon chwythu'r chwiban ynghylch achosion o dorri'r Cod Ymddygiad gan aelodau awdurdodau lleol.



Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Gallwn ymchwilio ar ein liwt ein hunain, hyd yn oed os nad ydym wedi derbyn cwyn. Gallwn hefyd osod safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru, monitro sut y maent yn ymdrin â chwynion a darparu hyfforddiant iddynt.

Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder





Cawsom **27%** yn fwy o gwynion newydd a gwnaethom gau **29%** yn fwy o gwynion ar y cyfan. Wrth i ni nodi 20fed pen-blwydd y swyddfa, rydym yn nodi ein bod bellach yn cael **tair gwaith cymaint o gwynion ag 20 mlynedd yn ôl.**

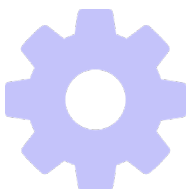


Yn ystod y flwyddyn, cawsom **4,183** o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus – 29% yn fwy na'r llynedd.



Gwelsom gynnydd yn nifer y cwynion am:

- fyrddau iechyd **+42%**
 - awdurdodau lleol **+27%**
 - cymdeithasau tai **+25%**
-



Gwnaethom ymyrryd mewn 568 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus a gaewyd gennym, gan ddatrys yn gynnar mwy nag erioed.



Cydymffurfiwyd â **69%** o'r argymhellion a oedd yn ddyledus yn ystod y flwyddyn yn unol â'r dyddiad targed a osodwyd.



Yn 2025-26, derbyniom **324** o gwynion Cod Ymddygiad a wnaed yn briodol - **3%** yn fwy na'r llynedd.



Gwnaethom ymchwilio i **85** (tua 24%) o'r cwynion Cod Ymddygiad a gaewyd gennym eleni – cynnydd sylweddol o gymharu â'r llynedd.



Gwnaethom gyfeirio **15** o gwynion y Cod Ymddygiad at Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau Lleol.



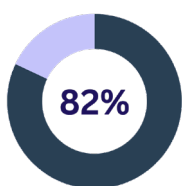
Yn ystod y flwyddyn, cadarnhaodd y cyrff hynny **81%** o'r toriadau awgrymedig a gyfeiriwyd gennym.



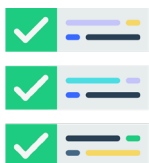
Dim ond **5%** o geisiadau adolygu a gadarnhawyd gennym, gan gadarnhau unwaith eto fod ein proses yn gadarn.



Dyweddodd **36%** o'r bobl a ofynnem iddynt eu bod yn hapus gyda'n gwasanaeth, ond cynyddodd hyn i **87%** ymhlith pobl a oedd yn hapus â chanlyniad eu cwyn.



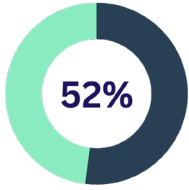
Cytunodd **82%** o'r Prif Swyddogion Gweithredol a holwyd gennym ein bod wedi cael effaith gadarnhaol ar wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.



Arweiniodd **86%** o'r achosion a wiriom fel rhan o'n proses Ansawdd Gwasanaeth at ychydig iawn o adborth neu ddim adborth o gwbl.

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant





Roedd **52%** o'r cyhoedd yng Nghymru yn gwybod amdanom, a chytunodd 79% fod ganddynt hyder yn ein swyddfa.



O'n hachwynwyr y gwnaethom eu holi, dywedodd **83%** ei bod yn hawdd cysylltu â ni.



Derbyniwyd **236 o gwynion llafar** gennym - nifer llawer uwch na'r llynedd (162).



Gwelsom welliant amlwg yn y nifer sy'n defnyddio ein gwasanaeth gan bobl o gefndiroedd ethnig amrywiol.



Dim ond ychydig iawn o bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn y Gymraeg ar hyn o bryd, ac rydym yn parhau i fod wedi ymrwymo i annog mwy o ryngweithio â'n gwasanaeth yn y Gymraeg.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith gwaith gwella rhagweithiol





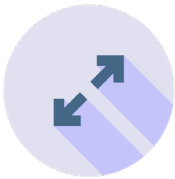
Ers mis Ebrill 2025, mae 806 o bobl wedi derbyn ein hyfforddiant ar drin cwynion yn dda.



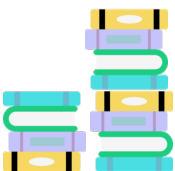
Ar ddiwedd mis Mawrth 2026, mae pob awdurdod lleol, bwrdd iechyd a 21 o gymdeithasau tai yng Nghymru yn gweithredu o dan ein polisi cwynion enghreifftiol.



Cyhoeddom adroddiad dilynol ar ein hymchwiliad ar ei liwt ei hun i asesuadau o anghenion gofalwyr.



Rydym wedi cau 20 o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ers i ni gael y pŵer hwn.



Cyhoeddom 9 adroddiad diddordeb cyhoeddus.



Daeth y Pwyllgor Cyllid i'r casgliad bod ein Deddf 2019 yn darparu "sail statudol effeithiol" sy'n cefnogi ac yn galluogi ein gwaith.

Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol





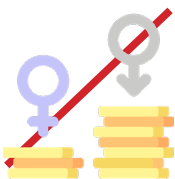
Dyweddodd **88%** o'n staff fod OGCC yn lle da i weithio.



Ar gyfartaledd, dim ond **1.96 diwrnod a gollwyd fesul gweithiwr** oherwydd salwch yn ystod y flwyddyn.



Mae **sgiliau Cymraeg** ein staff wedi gwella.



Nid oedd gennym unrhyw **fwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau**.



Gwnaethom leihau ein hallyriadau CO₂ ymhellach o **4%**.



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203